

**Закон Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц"** В соответствии с Законами Республики Беларусь от 18 июля 2011 года "Об обращениях граждан и юридических лиц", от 15 июля 2015 №306-З "О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц" электронное обращение излагается на белорусском или русском языках.

**Электронное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:**

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется);

Адрес электронной почты;

Почтовый адрес (адрес места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учёбы)

изложение сущности обращения;

Электронное обращение юридического лица в обязательном порядке должно содержать:

Полное наименование юридического лица;

Адрес электронной почты;

Почтовый адрес юридического лица;

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

Текст обращения.

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

К формам электронных обращений необходимо представить 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 обращениях).

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

Электронные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 1 месяца.

Ответы на электронные обращения направляются в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в электронном обращении, либо в письменном виде на адрес места жительства (места пребывания) гражданина или места нахождения юридического лица в случаях, установленных Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года "Об обращениях граждан и юридических лиц".

Оставляются без рассмотрения по существу обращения, которые (по которым): изложены не на белорусском или русском языке;

не содержат фамилии, собственного имени, отчества, адреса места жительства (места пребывания) гражданина;

не содержат полного наименования юридического лица и адреса его места нахождения, фамилии, собственного имени, отчества руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения (для юридических лиц);

содержат текст, не поддающийся прочтению;

содержат нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;

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 либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений; содержат вопросы, не относящиеся к компетенции ГУО "Слонимская детская школа искусств"; пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы; подано повторное обращение, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу; с заявителем прекращена переписка.

В случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более 10 обращений), ответы на такие обращения по решению директора ГУО "Слонимская детская школа искусств" либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте ГУО "Слонимская детская школа искусств" в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

Согласно статье 12 Закона "Об обращениях граждан и юридических лиц" поля, помеченные \*, обязательны для заполнения.

#### **□ Порядок рассмотрения обращений**

Обращения подаются заявителями на белорусском или русском языке в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме. Письменные обращения подаются нарочным (курьером), по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений. Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

Письменные обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, должны содержать:

- наименование организации либо должность лица, которым направлено обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина;
- адрес его места жительства (места пребывания);
- изложение сути обращения;
- личную подпись гражданина (граждан).
- наименование организации либо должность лица, которым направлено 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;
- личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.
- изложены не на белорусском или русском языке;
- не содержат фамилии, собственного имени, отчества, адреса места жительства (места пребывания) гражданина;
- не содержат полного наименования юридического лица и адреса его места

нахождения, фамилии, собственного имени, отчества руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения (для юридических лиц);

- не содержат личной подписи гражданина (граждан) либо личной подписи руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенной печатью юридического лица;
- содержат текст, не поддающийся прочтению;
- содержат нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;
- подаются представителями заявителей, и к ним не прилагаются документы, подтверждающие их полномочия;
- 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.
- не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;
- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которой проводится личный прием;
- заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;
- заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

#### **□ Письменные обращения юридических лиц должны содержать:**

Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

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

Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

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

Письменные 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.

В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

**ПИСЬМА, ИСХОДЯЩИЕ С ЭЛЕКТРОННЫХ ПОЧТОВЫХ ЯЩИКОВ С ДОМЕННЫМ ИМЕНЕМ @TUT.BY, НЕ ПРИНИМАЮТСЯ.**

!! Обращаем внимание, что 2 января 2023 года вступают в силу изменения Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», в связи с этим, подача электронных обращений будет возможна только с помощью государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.

**Для физических лиц**

≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡

**Для юридических лиц**

**Закон Рэспублікі Беларусь "Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асоб"**

**У адпаведнасці з Законамі Рэспублікі Беларусь ад 18 ліпеня 2011 года "Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асоб", ад 15 ліпеня 2015 года № 306-З "Аб унясенні змяненняў і дапаўненняў у Закон Рэспублікі Беларусь "Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асоб"** электронны зварот выкладаецца на беларускай і рускай мовах.

**Электронны зварот грамадзяніна ў абавязковым**

**парадку павінен змяшчаць:**

**Прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца);**

**Адрес электроннай пошты;**

**Паштовы адрес (адрес месца жыхарства (месца знаходжання) і (або) месца працы (вучобы)**

**выклад сутнасці звароту;**

**Электронны зварот юрыдычнай асобы ў абавязковым парадку павінен змяшчаць:**

**Поўнае найменне юрыдычнай асобы;**

**Адрес электроннай пошты;**

**Паштовы адрес юрыдычнай асобы;**

**Прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) кірауніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты;**

**Тэкст звароту.**

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

**Да формаў электронных зваротаў неабходна  
прадставіць дадатковыя дакументы і (або) звесткі  
(документы, якія пацвярджаюць паўнамоцтвы  
прадстаўнікоў заяўнікаў, дакументы аб выніках  
папярэдняга разгляду зваротаў і іншыя дакументы і  
(або) звесткі, неабходныя для вырашэння пытанняў,  
выкладзеных у зваротах).**

**Водгук электроннага звароту ажыццяўляецца шляхам  
падачы пісьмовай заявы або накіравання заявы ў  
электроннай форме тым жа спосабам, якім быў**

**накіраваны электронны зварот.**

**Электронныя звароты павінны быць разгледжаны не пазней за 15 дзён, а якія патрабуюць дадатковага вывучэння і праверкі - не пазней за 1 месяц.**

**Адказы на электронныя звароты накіроўваюцца ў электронным выглядзе на адрес электронной пошты, указаны ў электронным звароце, або ў пісьмовым выглядзе на адрес места жыхарства (места знаходжання) грамадзяніна або места знаходжання юрыдычнай асобы ў выпадках, устаноўленых Законам Рэспублікі Беларусь ад 18 ліпеня 2011 года "Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асоб".**

**Застаюцца без разгляду па сутнасці звароты, якія (па якіх):**

**выкладзены не на беларускай ці рускай мове; не змяшчаюць прозвішчы, уласнага імя, імя па бацьку, адреса места жыхарства (места знаходжання) грамадзяніна;**

**не змяшчаюць поўнага наймення юрыдычнай асобы і адресы яе места знаходжання, прозвішча, уласнага імя, імя па бацьку кірауніка або асобы, упаўнаважанай устаноўленым парадку падпісваць звароты (для юрыдычных асоб);**

**змяшчаюць тэкст, які не паддаецца чытанню;**

**змяшчаюць нецэнзурныя або абразлівыя слова або выразы;**

**падлягаюць разглядзу 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 або ў адпаведнасці з заканадаўчымі актамі ўстаноўлены іншы парадак падачы і разгляду такіх зваротаў; змяшчаюць пытанні, якія не адносяцца да кампетэнцыі ДУА "Слонімская дзіцячая школа мастацтваў"; прапушчаны без уважлівай прычыны тэрмін падачы скаргі; пададзены паўторны зварот, калі ён ужо быў разгледжаны па сутнасці і ў ім не змяшчаюцца новыя абставіны, якія маюць значэнне для разгляду звароту па сутнасці; з заяўнікам спынена перапіска.**

**У выпадку, калі паступаючыя электронныя звароты аналагічнага зместу ад розных заяўнікаў носяць масавы характар (больш за 10 зваротаў), адказы на такія звароты па рашэнню дырэктара ДУА "Слонімская дзіцячая школа мастацтваў" або асобы, упаўнаважанай ім падпісваць ва ўстаноўленым парадку адказы на звароты, могуць размяшчацца на афіцыйным сайце ДУА "Слонімская дзіцячая школа мастацтваў" у глабальнай камп'ютарнай сетцы Інтэрнэт без накіравання адказаў (паведамленняў) заяўнікам.**

**Згодна з артыкулам 12 Закона "Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асоб" палі, пазначаныя \*, абавязковыя для запаўнення.**

**Парадак разгляду зваротаў**

**Звароты падаюцца заяўнікамі на беларускай ці рускай мове ў пісьмовай ці электроннай форме, а таксама выкладаюцца ў вуснай форме. Пісьмовыя звароты падаюцца наўмысным (кур'ерам), па пошце, у ходзе асабістага прыёму, шляхам унясення заўваг і (або) прапаноў у кнігу заўваг і прапаноў. Вусныя звароты выкладаюцца пад час асабістага прыёму.**

**Пісьмовыя звароты грамадзян, у тым ліку індывідуальных прадпрымальнікаў, павінны змяшчаць:**

- найменне арганізацыі або пасаду асобы, якім накіраваны зварот;**
  - прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) або ініцыялы грамадзяніна;**
  - адрас яго месца жыхарства (месца знаходжання);**
  - выклад сутнасці звароту;**
  - асабісты подпіс грамадзяніна (грамадзян).**
  - найменне арганізацыі або пасаду асобы, якім накіраваны зварот;**
  - поўнае найменне юрыдычнай асобы і яе месца знаходжання;**
  - выклад сутнасці звароту;**
  - прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое ёсць) або ініцыялы кірауніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты;**
  - асабісты подпіс кірауніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты, завераны пячаткай юрыдычнай асобы.**
- **- выкладзены не на беларускай ці рускай мове;**

**не змяшчаюць прозвішчы, уласнага імя, імя па бацьку, адреса месца жыхарства (месца знаходжання) грамадзяніна;**

**- не змяшчаюць поўнага наймення юрыдычнай асобы і адрасы яе месца знаходжання, прозвішча, уласнага імя, імя па бацьку кірауніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты (для юрыдычных асоб);**

**- не змяшчаюць асабістага подпісу грамадзяніна (грамадзян) або асабістага подпісу кірауніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты, заверанай пячаткай юрыдычнай асобы;**

**- змяшчаюць тэкст, які не паддаецца чытанню;**

**- змяшчаюць нецэнзурныя або абразлівыя слова або выразы;**

**- падаюцца прадстаўнікамі заяўнікаў, і да іх не прыкладаюцца дакументы, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы;**

**- звароты падлягаюць разгляду ў адпаведнасці з заканадаўствам аб канстытуцыйным судаводстве, грамадзянскім, грамадзянскім працэсуальным, гаспадарчым працэсуальным,**

**крымінальна-пратэсualным заканадаўствам,**

**заканадаўствам, якое вызначае парадак**

**адміністрацыйнага працэсу, заканадаўствам аб**

**адміністрацыйных працэдурах, звароты з'яўляюцца зваротамі работніка да найманніка або ў адпаведнасці з заканадаўчымі актамі устаноўлены іншы парадак падачы і разгляду такіх зваротаў;**

- звароты змяшчаюць пытанні, вырашэнне якіх не адносіцца да кампетэнцыі арганізацыі, у якую яны паступілі, у тым ліку калі заўвагі і (або) прапановы, унесеныя ў кнігу заўваг і прапаноў, не адносяцца да дзейнасці гэтай арганізацыі, індывідуальнага прадпрымальніка, не датычацца якасці праводзімых (рэалізуемых) імі тавараў, выкананых работ, аказваемых паслуг;
  - прапушчаны без уважлівай прычыны тэрмін падачы скаргі;
  - заяўнікам пададзены паўторны зварот, у тым ліку ўнесены ў кнігу заўваг і прапаноў, і ў ім не змяшчаюцца новыя абставіны, якія маюць значэнне для разгляду звароту па сутнасці;
  - з заяўнікам спынена перапіска па выкладзеных у звароце пытаннях.
  - не прад'яўлены документы, якія пацвярджаюць асобу заяўнікаў, іх прадстаўнікоў, а таксама документы, якія пацвярджаюць паўнамоцтвы прадстаўнікоў заяўнікаў;
  - звароты змяшчаюць пытанні, вырашэнне якіх не адносіцца да кампетэнцыі арганізацыі, у якой праводзіцца асабісты прыём;
  - заяўніку падчас асабістага прыёму ўжо быў дадзены вычарпальны адказ на пытанні, якія яго цікавяць, або перапіска з гэтым заяўнікам па такіх пытаннях была спынена;□
    - Пісьмовыя звароты юрыдычных асоб павінны змяшчаць:
- Тэкст звароту павінен паддавацца чытанню.

**Рукапісныя звароты павінны быць напісаны выразным, пераборлівым почыркам. Не дапускаецца ўжыванне ў зваротах нецэнзурных альбо абразлівых слоў ці выразаў.**

**Да пісьмовых зваротаў, якія падаюцца прадстаўнікамі заяўнікаў, дадаюцца дакументы, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы.**

**У зваротах павінна змяшчацца інфармацыя аб выніках іх папярэдняга разгляду з дадаткам (пры наяўнасці) документаў, якія пацвярджаюць гэтую інфармацыю.**

**Пісьмовыя звароты могуць быць пакінуты без разгляду па сутнасці, калі:**

**Вусныя звароты могуць быць пакінуты без разгляду па сутнасці, калі:**

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

**Пісьмовыя звароты павінны быць разгледжаны не пазней за пятнаццаць дзён, а звароты, якія патрабуюць дадатковага вывучэння і праверкі, — не пазней за адзін месяц, калі іншы тэрмін не ўстаноўлены заканадаўчымі актамі.**

**У выпадку, калі для вырашэння выкладзеных у зваротах пытанняў неабходны здзяйсненне пэўных дзеянняў (выкананне работ, аказанне паслуг), атрыманне інфармацыі з замежнай дзяржавы ў тэрміны, якія перавышаюць месячны тэрмін, заяўнікам у тэрмін не пазней за адзін месяц з дня, наступнага за днём паступлення зваротаў,**

**накіроўваецца пісьмовае апавяшчэнне аб прычынах  
перавышэння месячнага тэрміну і тэрмінах  
здзяйснення такіх дзеянняў (выканання работ,  
аказання паслуг) або тэрмінах разгляду зваротаў па  
сутнасці.**

**ЛІСТЫ, ЗЫХОДНЫЯ З ЭЛЕКТРОННЫХ ПАШТОВЫХ  
ЯШЧЫКАЎ З даменным імем @TUT.BY, НЕ  
ПРЫМАЮЦЦА.**

**!! Звяртаем увагу, што 2 студзеня 2023 года ўступаюць  
у сілу змяненні Закона Рэспублікі Беларусь "Аб  
зваротах грамадзян і юрыдычных асоб", у сувязі з  
гэтым, падача электронных зваротаў будзе магчымы  
толькі з дапамогай дзяржаўнай адзінай (інтэграванай)  
рэспубліканскай інфармацыйнай сістэмы ўліку і  
апрацоўкі зваротаў грамадзян. і юрыдычных асоб.**



**□ Для фізічных асоб □ □ □ □ □ □ □ Для юрыдычных  
асоб**

