

Порядок рассмотрения обращений

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Работа с обращениями граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в Министерстве энергетики осуществляется в соответствии с:

[Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»](#)

[Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц»](#)

[Директивой Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. №2 «О мерах по дальнейшей де бюрократизации государственного аппарата»](#)

[Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц»](#)

[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. №1786 «О порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц»](#)

ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Электронные обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, в ОАО «НЗГА» рассматриваются в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон).

Уважаемый посетитель! 2 января 2023г. осуществлен переход к применению государственной единой (интегрированной) республиканской автоматизированной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц .

Таким образом, подача электронных документов будет осуществляться посредством системы учета и обработки обращений «обращения.бел.» ([ссылка](#)).

Обращаем внимание, ОАО «НЗГА» рассматриваются обращения, в которых изложены вопросы, решение которых относится к его компетенции.

В соответствии с подпунктом 1.1 пункта 1 Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, а также юридических лиц, независимо от того, в какой государственный орган или иную организацию они поступили, первоначально подлежат рассмотрению по существу в соответствии с компетенцией:

в местных исполнительных и распорядительных органах, подчиненных им организациях, территориальных подразделениях (органах) и организациях, подчиненных или входящих в состав (систему) республиканских органов государственного управления и государственных организаций, подчиненных Правительству, другим государственным органам, иным организациям, осуществляющих свою деятельность и расположенных в пределах той административно-территориальной единицы, на территории которой возникли вопросы, изложенные в обращениях;

в других государственных органах, иных организациях, если вопросы, изложенные в обращениях, относятся к исключительной компетенции этих органов или организаций.

Поступившие в ОАО «НЗГА» электронные обращения, содержащие вопросы, решение которых не относится к компетенции, в течение пяти рабочих дней направляются в государственные органы, организации для рассмотрения в соответствии с их компетенцией с уведомлением заявителей в тот же срок; либо в тот же срок в порядке, установленном Законом, завод оставляет такие обращения без рассмотрения по существу и уведомляет об этом заявителей с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует им обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

Электронные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти рабочих дней возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений.

Электронные обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее пяти рабочих дней направляются в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

В соответствии с Законом электронное обращение излагается на белорусском или русском языках.

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ ДОЛЖНЫ СОДЕРЖАТЬ:

- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина,
- адрес его места жительства (места пребывания);
- изложение сути обращения (суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы);
- адрес электронной почты гражданина.

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, В ТОМ ЧИСЛЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ, В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ ДОЛЖНЫ СОДЕРЖАТЬ:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- полное наименование юридического лица и его место нахождения;
- изложение сути обращения (суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы);
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;
- адрес электронной почты юридического лица.

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

Электронные обращения рассматриваются в срок не позднее 15 дней со дня регистрации, а требующие дополнительного изучения и проверки — не позднее 1 месяца.

Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений. На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случаях, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ.

В соответствии со статьей 16 Закона заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу.

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ МОГУТ БЫТЬ ОСТАВЛЕНЫ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ, ЕСЛИ:

- изложены не на белорусском или русском языке;
- не содержат фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адреса его места жительства (места пребывания);
- не содержат полного наименования юридического лица и адреса его места нахождения, фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения (для юридических лиц);
- не содержат адреса электронной почты заявителя;

- не содержат сути обращения (суть электронного обращения излагаться посредством ссылок на интернет - ресурсы);
- содержат текст, не поддающийся прочтению;
- содержат нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;
- содержат вопросы, не относящиеся к компетенции Министерства энергетики Республики Беларусь;
- 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;
- 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 по изложенным в обращении вопросам.

ОБЖАЛОВАНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ

Ответ ОАО «НЗГА» на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу может быть обжаловано в вышестоящую организацию (Государственное производственное объединение по топливу и газификации «Белтопгаз» по адресу: г. Минск, ул. К. Маркса, 14, индекс: 220030, режим работы: Пн-Пт с 8:30 до 17:30 часов, перерыв на обед с 12-30 до 13-30 часов).

Доступ к системе «**обращения.бел.**» осуществляется бесплатно.

С правилами подачи электронных обращений посредством системы можно ознакомиться [здесь](#). (ссылка с переходом на информацию 1,2).