

Изменится порядок подачи электронных обращений

Государственное учреждение "Национальное агентство по туризму" информирует, что в соответствии с Законом Республики Беларусь от 28 июня 2022 года № 176-З "Об изменении Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц" внесены изменения и дополнения в Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц", со 2 января 2023 г. изменится порядок подачи электронных обращений.

Со 2 января 2023 г. подача электронных обращений в государственное учреждение "Национальное агентство по туризму" будет осуществляться посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, расположенной по адресу <https://обращения.бел>.

Порядок подачи электронных обращений в Государственное учреждение "Национальное агентство по туризму"

Граждане Республики Беларусь, индивидуальные предприниматели, юридические лица Республики Беларусь имеют право на обращение в Государственное учреждение "Национальное агентство по туризму" путем подачи электронных обращений на адрес электронной почты учреждения - info@belarustourism.by или через специальную рубрику "Электронные обращения" на сайте www.belarustourism.by.

Находящиеся на территории Республики Беларусь иностранные граждане и лица без гражданства, представительства иностранных организаций пользуются правом на обращение наравне с гражданами Республики Беларусь и юридическими лицами Республики Беларусь, если иное не определено Конституцией Республики Беларусь, законами и международными договорами Республики Беларусь.

Электронные обращения граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, поступившие в Государственное учреждение "Национальное агентство по туризму", подлежат рассмотрению в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц".

Граждане реализуют право на обращение лично либо через своих представителей.

Электронные обращения от имени недееспособных граждан подаются их законными представителями. Юридические лица реализуют право на обращение через свои органы или своих представителей. Представители заявителей при подаче и рассмотрении обращений могут совершать действия, право на осуществление которых имеют заявители, в пределах предоставленных им полномочий. Представители заявителей осуществляют свои полномочия на основании актов законодательства, либо актов уполномоченных на то государственных органов, либо доверенности, оформленной в порядке, установленном гражданским законодательством. К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

Заявители обязаны соблюдать требования Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года

№ 300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц", своевременно информировать учреждение об изменении своего места жительства (места пребывания) или места нахождения в период рассмотрения обращения.

Электронное обращение излагается на белорусском или русском языке.

Электронное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование и (или) адрес учреждения либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы

гражданина;

- адрес места жительства (места пребывания);
- изложение сути обращения;
- адрес электронной почты гражданина.

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

Электронное обращение юридического лица в обязательном порядке должно содержать:

- наименование и (или) адрес учреждения либо должность лица, которым направляется обращение;
- полное наименование юридического лица;
- место нахождения юридического лица;
- изложение сути обращения;
- 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.

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

Электронные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 1 месяца. Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращения в учреждении. 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 уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

Если для рассмотрения электронного обращения по существу необходимо указание персональных данных заявителя или иных лиц, за исключением содержащихся в обращении, заявителю предлагается обратиться с устным или письменным обращением.

Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях, за исключением следующего:

на электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случаях, если:

- заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ либо одновременно направить письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты;
- в электронном обращении указан адрес электронной почты, по которому по техническим причинам не удалось доставить ответ (уведомление).

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.

Заявитель имеет право на обжалование ответа на обращение или решения об оставлении обращения без рассмотрения по существу в вышестоящую организацию – Министерство спорта и туризма Республики Беларусь.

В случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных

заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя государственного органа или иной государственной организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте государственного органа или иной государственной организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

Оставление обращений без рассмотрения по существу.

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 инициалов гражданина, адреса места жительства (места пребывания) гражданина;
- 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);
- содержат текст, не поддающийся прочтению;
- содержат нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;
- не приложены электронные копии документов, подтверждающие полномочия представителя заявителя на подачу обращения;
- 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;
- в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;
- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции государственного учреждения "Национальное агентство по туризму";
- 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.