Термины

Государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета обработки и обращения граждан и юридических лиц (далее система учета и обработки обращений);

электронное обращение – обращение заявителя поданное посредством системы учета и обработки обращений

Право на обращение

Право на обращение имеют:

граждане Республики Беларусь;

юридические лица Республики Беларусь, индивидуальные предприниматели;

находящиеся на территории Республики Беларусь иностранные граждане и лица без гражданства, представители иностранных организаций. если иное не определено Конституцией Республики Беларусь, законами и международными договорами Республики Беларусь;

Право на обращение реализуется заявителями добровольно.

Осуществление права на обращение не должно нарушать права, свободы и (или) законные интересы других лиц, наносить ущерб национальной безопасности и интересам общества и государства, создавать препятствия законной деятельности диспансеру.

Гарантии прав заявителей

Должностные лица диспансера и иные работники диспансера не имеют права разглашать персональные данные и информацию о частной жизни граждан без их согласия, а также сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну, ставшие известными в связи с рассмотрением обращений

Не являются разглашением сведений:

сведений, указанных в части первой настоящего пункта;

сведений, указанных в письменных обращений, содержащихся вопросы, решение которых не относится к компетенции диспансера, и направленные диспансером в течение пяти рабочих дней в организацию в компетенции которых входит решение данных вопросов;

запросы и представленные документы и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях, или представляемых по требованиям органов дознания, предварительного следствия, судов и в иных случаях, предусмотренных законодательными актами.

Порядок подачи и рассмотрения электронных обращений

Электронные обращения подаются в диспансер посредством системы учета и обработки обращений (http://обращения.бел) и подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных Законом Республики Беларусь от 18.07.2011. №300-З «Об обращении граждан и юридических лиц» (в редакции от 02.01.2023 года).

Электронные обращения, направленные в диспансер иными способами, не подлежат приему и регистрации.

Если ответ по существу вопроса, изложенного в обращении, не может быть дан без предоставления информации, распространение и (или) предоставление которой

ограничено, заявителю направляется письменный ответ с сообщением о невозможности предоставления ему такой информации.

Поступившие 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.

Электронные 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.

Требования, предъявляемые к электронным обращениям

1. Электронные обращения излагаются на белорусском или русском языке.
2. Электронные обращениям **граждан** 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;

3. 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;

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

изложение сути обращения.

4. К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться документы в электронном виде, подтверждающих их полномочия.
5. Суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы. Текст обращения должен поддаваться прочтению.
6. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

Случаи оставления электронных обращений без рассмотрения по существу:

Электронные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу при отсутствии в обращении:

наименования и (или) адреса организации либо должности и (или) фамилии, собственного имя, отчества (если таковое имеется) либо инициалов лица, которым направляется обращение;

фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) либо инициалов гражданина, адреса его места жительства (места пребывания);

изложения сути обращения;

либо:

полного наименования юридического лица и его места нахождение;

фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) либо инициалов руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

документов в электронном виде, подтверждающих полномочия представителя заявителя(ей)

суть электронного обращения излагаться посредством ссылок на интерне-ресурсы;

текст обращения не поддается прочтению.

В обращении употребляются нецензурные либо оскорбительные слова или выражения.

О предоставлении дополнительных документов и (или) сведений

Документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей, документы о результатах предыдущего рассмотрения обращений и других документов и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях) необходимо представлять в электронном виде.

Ответы на электронные обращения

Ответы на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки.

Если заявитель в электронном обращении просит направить ему письменный ответ, ответ не размещается в системе учета и обработки, в этом случае заявителю направляется письменный ответ.

Обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются в случаях, если:

в обращениях отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе диспансера;

обращения содержат только благодарность;

обращения содержат просьбу заявителя не направлять ответ на обращение.

Отзыв электронного обращения

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

В случае отзыва заявителем своего обращения диспансер прекращает рассмотрение такого обращения по существу без уведомления заявителя.

Обжалование ответа на электронное обращение или решение об оставлении его без рассмотрения по существу

Заявитель имеет право обжаловать в установленном порядке ответы на обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу. Ответ диспансера на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу может быть обжалован в вышестоящую организацию: Главное управление по здравоохранению Могилевского облисполкома в порядке, установленном законодательством.

Ответ диспансера 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.