**Обращаем внимание, что на обращения граждан или юридических лиц, направленные БелГИМ посредством других рубрик сайта или на другие адреса электронной почты БелГИМ, не распространяется действие Закона Республики Беларусь** [**«Об обращениях граждан и юридических лиц»**](https://www.pravo.by/document/?guid=3871&p0=H11100300) **(далее – Закон).**

Электронные обращения должны соответствовать следующим требованиям:

1. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.
2. **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.
3. **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) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;
	* адрес электронной почты заявителя.

**Внимание!**

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия [пункт 2 статьи 25 Закона.](https://www.pravo.by/document/?guid=3871&p0=H11100300)

Согласно [пункту 7 статьи 12 Закона](https://www.pravo.by/document/?guid=3871&p0=H11100300) в обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

Допустимыми форматами прикрепляемых документов и (или) сведений, указанных выше, в электронном виде и их графических образов на бумажных носителях (сканов) являются Portable Document Format/A (PDF/A), Office Open XML (DOCX), двойной формат с разметкой (DOC), Rich Text Format (RTF), текстовый файл (TXT), Open Document Format (ODT), формат архивации и сжатия данных (ZIP, RAR), Portable Network Graphics (PNG), Tagged Image File Format (TIFF), Joint Photograph Experts Group (JPEG), Joint Photograph Group (JPG).

**Рассмотрение электронных обращений** осуществляется в соответствии со статьей 25 Закона Республики Беларусь [«Об обращениях граждан и юридических лиц»](http://www.pravo.by/document/?guid=3871&p0=H11100300).

Электронные обращения рассматриваются по существу **не позднее пятнадцати дней** со дня их регистрации, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – **не позднее одного месяца**, если иной срок не установлен законодательными актами.

**Электронные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу**в случаях, если они:

* 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 БелГИМ;
* 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.

**Отзыв обращения**

В соответствии со статьей 16 Закона Республики Беларусь [«Об обращениях граждан и юридических лиц»](http://www.pravo.by/document/?guid=3871&p0=H11100300) заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления.

В случае отзыва заявителем своего обращения прекращается рассмотрение этого обращения по существу и возвращаются заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению.

**Обжалование ответов на обращения**

1. Ответ на обращение или решение БелГИМ об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию (Госстандарт) в порядке, установленном законодательством.
2. Вышестоящая организация при поступлении такой жалобы проверяет содержащиеся в ней сведения и при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов рассматривает обращение по существу либо выдает соответствующим организациям, рассматривавшим обращение по существу, обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов, о чем уведомляет заявителя. Организация, получившая такое предписание, должна исполнить его в указанный в предписании срок, но не позднее одного месяца и в течение трех рабочих дней сообщить об этом в вышестоящую организацию, а также направить ответ заявителю.
3. Ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу после обжалования в вышестоящую организацию могут быть обжалованы в суде в порядке, установленном законодательством.
4. Ответ на жалобу в вышестоящую организацию может быть обжалован в суде, если при рассмотрении этой жалобы принято новое решение, относящееся к компетенции соответствующей вышестоящей организации.
5. Рассмотрение вышестоящей организацией жалобы по существу осуществляется в порядке и сроки, установленные Законом Республики Беларусь [«Об обращениях граждан и юридических лиц»](http://www.pravo.by/document/?guid=3871&p0=H11100300) для рассмотрения обращений.

.