**Требования, предъявляемые к электронным обращениям**

1. Рассмотрение обращений, поступивших через интернет-приемную, осуществляется всоответствии с[Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З«Об обращениях граждан и юридических лиц»](http://pravo.by/main.aspx?guid=3871&p2=2/1852).

2. Обращения **граждан**, направленные в электронном виде, обрабатываются ***Сектором по работе с обращениями граждан*** Министерства здравоохранения Республики Беларусь.

Обращения **юридических лиц и индивидуальных предпринимателей** обрабатываются ***Отделом делопроизводства и контроля за исполнением служебных документов***Министерства здравоохранения Республики Беларусь.

3. Напоминаем, что к рассмотрению не принимаются:

- обращения, содержащие вопросы, не относящиеся к компетенции Министерства здравоохранения (в соответствии с [Положением о Министерстве](http://minzdrav.gov.by/ru/static/about/polojenie))

- анонимные обращения,

- обращения, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания,

- материалы рекламного характера.

4. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

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

6. Обращения в электронном виде, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, либо некорректные по содержанию, не рассматриваются.

7. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов. Допустимые форматы прикрепляемых файлов: PDF/A, DOCX, DOC, RTF,TXT, ODT, ZIP, RAR, PNG, TIFF, JPEG, JPG.

8  Заявитель имеет право отозвать электронное обращение, обжаловать ответ на такое обращение или решение об оставлении его без рассмотрения по существу. Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме.

5. Ответ на электронное обращение направляется на адрес электронной почты обратившегося, либо в письменном виде по почте, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ (письменное уведомление), а также в случае, когда решение о направлении письменного ответа (письменного уведомления) принято руководством Министерства.

9. Возможно также размещение на интернет-сайте Министерства здравоохранения ответов на электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей, носящие массовый характер (более десяти обращений), без направления ответов (уведомлений) заявителям.