**Требования, предъявляемые к электронным обращениям**

1. Рассмотрение обращений, поступивших через интернет-приемную, осуществляется всоответствии с [Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц»](http://pravo.by/main.aspx?guid=3871&p2=2/1852).

2. Обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей  направленные в электронном виде, обрабатываются секретарем приемной.

3. Напоминаем, что к рассмотрению не принимаются:

обращения, содержащие вопросы, не относящиеся к компетенции учреждения здравоохранения;

обращения, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания,

материалы рекламного характера.

4. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

5. Согласно статье 12 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «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.

9. 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 учреждения.

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