

В соответствии с **«Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц»** электронное обращение излагается на белорусском или русском языках.

Электронное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина;
- адрес места жительства (места пребывания) гражданина;
- изложение сущности обращения;
- адрес электронной почты гражданина.

Электронное обращение юридического лица в обязательном порядке должно содержать:

- полное наименование юридического лица;
- место нахождения юридического лица;
- изложение сути обращения;
- фамилию, собственное имя, отчество лица, уполномоченного подписывать обращения;
- адрес электронной почты юридического лица.

Электронные обращения рассматриваются не позднее пятнадцати дней, а требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее одного месяца.

Ответы на электронные обращения направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронном обращении. Письменные ответы на электронные обращения даются в случаях, установленных Законом Республики Беларусь **от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» с изменениями от 17 июля 2020 года.**

Электронные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, 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 школы;
- 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.

Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;
- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которой проводится личный прием;
- заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;
- заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

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

Ответ администрации школы на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в порядке, установленном **Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» с изменениями от 17 июля 2020 года.**