

О порядке подачи электронных обращений в государственные органы и государственные организации.

Со 2 января 2023 года в связи со вступлением в силу новой редакции Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон об обращениях) действует **новый порядок подачи электронных обращений** в государственные органы и иные государственные организации.

Заявители подают такие обращения **через государственную единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц** (далее – система учета и обработки обращений) (<http://обращения.бел>).

Другие способы подачи электронных обращений в настоящее время не применяются в работе. Например, направленное обращение на адрес электронной почты государственного органа или государственной организации не будет учитываться и рассматриваться в рамках Закона об обращениях.

О возможности подачи обращений через систему учета обращений.

Система учета и обработки обращений обеспечивает возможность подачи электронных обращений и получения результатов их рассмотрения. Для этого создан отдельный сайт (<http://обращения.бел>), на котором заявителям необходимо пройти регистрацию. Доступ к системе учета и обработки обращений для заявителей осуществляется **бесплатно**.

Через свой личный кабинет заявитель может направить обращения в необходимый для него государственный орган или организацию, а по результатам рассмотрения обращения ответы на них будут направляться заявителю в личный кабинет.

Подача обращений в системе учета и обработки обращений доступна только зарегистрированным пользователям. Лицо, подающее обращение, может быть физическим лицом или юридическим лицом. В системе учета и обработки обращений могут быть поданы как индивидуальные обращения, так и коллективные.

О способах регистрации заявителей в системе учета и обработки обращений.

Заявители регистрируются в системе учета и обработки обращений путем внесения в форму регистрации на интернет-сайте следующих сведений о себе:

фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания), абонентский номер сотовой электросвязи, адрес электронной почты – для физического лица;

учетный номер плательщика, наименование, адрес места нахождения организации, а также фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес электронной почты и абонентский номер сотовой электросвязи руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, – для юридического лица.

При этом **один адрес электронной почты и один абонентский номер сотовой электросвязи могут быть использованы для регистрации не более одной учетной записи заявителя.**

Автор: Administrator
30.06.2023 07:48 -

В ходе регистрации заявитель подтверждает абонентский номер сотовой электросвязи путем внесения кода подтверждения, полученного в СМС-сообщении на указанный номер.

По завершении регистрации заявителя система учета и обработки обращений в автоматическом режиме формирует личный электронный кабинет заявителя. Активация заявителем личного электронного кабинета осуществляется при первичном входе.

После активации личного электронного кабинета для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений:

заявитель, являющийся юридическим лицом, использует средство ЭЦП;

заявитель, являющийся гражданином, может использовать:

логин и пароль, сформированные им при регистрации в системе учета и обработки обращений;

логин и пароль, сформированные в процессе регистрации в национальной почтовой электронной системе;

средство ЭЦП.

О сервисах и возможностях, которых предоставляет система учета и обработки обращений

Система учета и обработки обращений обеспечивает:

идентификацию, аутентификацию и авторизацию пользователей системы учета и обработки обращений;

возможность подачи заявителями электронных обращений в государственные организации;

формирование личных электронных кабинетов пользователей системы учета и обработки обращений;

формирование уникального номера обращения при поступлении электронного обращения в систему учета и обработки обращений, регистрации в ней письменных и устных обращений;

централизованный учет и хранение электронных и письменных обращений, поступивших в государственные организации, ответов (уведомлений) на них, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

автоматизацию процессов рассмотрения электронных, письменных и устных обращений в государственных организациях;

осуществление контроля за рассмотрением электронных, письменных и устных обращений в государственных организациях;

формирование отчетности по обращениям;

Автор: Administrator
30.06.2023 07:48 -

направление заявителям ответов (уведомлений) на электронные обращения,
информирование заявителей о статусе рассмотрения электронных обращений.

О преимуществах электронной формы обращений через систему учета и обработки обращений.

Вместо необходимости заполнения специализированной формы на каждом интернет-сайте государственного органа или иной государственной организации заявителю предоставляется единый интерфейс для оформления электронного обращения и его подачи в любую организацию, подключенную к системе учета и обработки обращений. Система учета и обработки обращений позволяет заявителю отслеживать, на какой стадии рассмотрения находится электронное обращение. При этом вся информация о поданных электронных обращениях и полученных на них ответах (уведомлениях) доступна заявителю в одном месте посредством личного электронного кабинета в системе.