

О порядке подачи электронных обращений в государственные органы

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.

Для подачи обращения следует зайти на главную страницу сайта или в личный кабинет и нажать на кнопку "Подать обращение" (Рисунок 1).

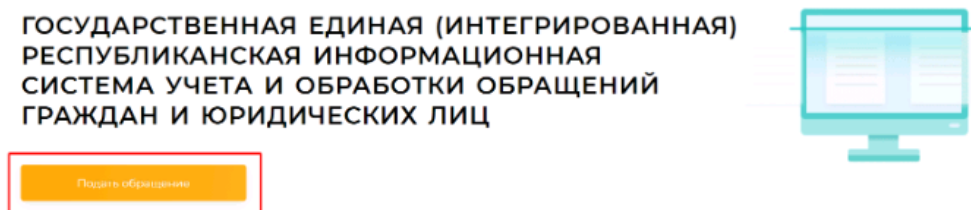


Рисунок 1 - Кнопка "Подать обращение" на главной странице сайта

После откроется форма подачи обращения, которую необходимо заполнить. Обязательные поля отмечены *. Если обязательные поля не будут заполнены - обращение не будет подано.

После заполнения формы подачи обращения, необходимо нажать на кнопку "Подать обращение" в конце формы. После подтверждения обращение будет отправлено.

Регистрация в системе обращений физического лица

Выбрав пункт «Вход» главного меню сайта или нажав кнопку «Зарегистрироваться» (Рисунок 1) на главной странице сайта, перейдите на форму регистрации (Рисунок 2).

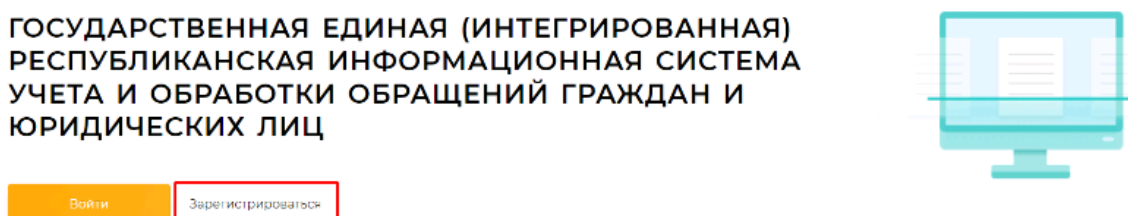
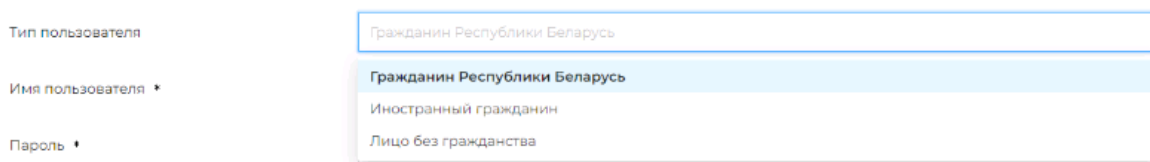


Рисунок 2 – Форма регистрации

В выпадающем списке «Тип пользователя» (Рисунок 3) выберите тип пользователя.



Тип пользователя

Гражданин Республики Беларусь

Имя пользователя *

Иностранное гражданство

Лицо без гражданства

Пароль *

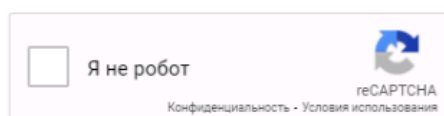
Рисунок 3 – Список «Тип пользователя»

Заполните указанные поля. При выбранном типе пользователя «Юридическое лицо РБ» или «Иностранная организация» в поля для заполнения адреса пользователь вносит свой юридический адрес. Ознакомьтесь с условиями пользовательского соглашения, для этого перейдите по ссылке «пользовательского соглашения» (Рисунок 4).

Я принимаю условия [пользовательского соглашения](#)

Рисунок 4 – Ссылка «Пользовательское соглашение»

После ознакомления отметьте поле, если вы согласны с пользовательским соглашением. Данное действие открывает капчу (Рисунок 5). Далее необходимо поставить галочку в чек-боксе «Я не робот», тем самым подтвердив, что пользователь является человеком.



Я не робот

reCAPTCHA

Конфиденциальность - Условия использования

Рисунок 5 – Капча регистрации

После отметки капчи активируется кнопка «Зарегистрироваться» (Рисунок 6). Нажмите кнопку, чтобы завершить регистрацию на сайте.

Зарегистрироваться

Рисунок 6 – Кнопка «Зарегистрироваться»

При неверном заполнении полей выдается сообщение об ошибке. При условии правильного заполнения полей формы регистрации после нажатия кнопки «Зарегистрировать» откроется модальное окно «Подтверждение номера» (Рисунок 7), где необходимо ввести код подтверждения, отправленный в СМС-сообщении на указанный при регистрации номер телефона, и нажать кнопку «Подтвердить номер». Если по каким-либо причинам код подтверждения из СМС-сообщения был утерян, необходимо нажать кнопку «Отправить повторно» в окне подтверждения номера – будет направлено еще одно СМС-сообщение, содержащее новый код подтверждения. В результате регистрация завершается, появляется соответствующее уведомление в нижнем левом углу страницы.

Подтверждение номера

X

На номер телефона +375667666665 был отправлен код подтверждения. **Введите код в поле ниже.** Повторно запросить код можно будет через 57 сек.

Рисунок 7 – Модальное окно подтверждения регистрации

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

После активации личного электронного кабинета для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений, 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 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 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;
- 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.