

***О государственной единой (интегрированной)
республиканской информационной системе учета и обработки
обращений граждан и юридических лиц***

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. 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.

Государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений) – информационная система, предназначенная для подачи в государственные органы и иные государственные организации, электронных обращений и получения ответов (уведомлений) на них, а также для обработки электронных обращений, ответов (уведомлений) на них, электронных копий письменных обращений, электронных копий ответов (уведомлений) на письменные обращения, иной информации о рассмотрении обращений об оставлении обращений без рассмотрения по существу (статья 1 Закона об обращениях).

Система учета и обработки обращений предназначена для автоматизации процессов подачи и учета обращений физических и юридических лиц в государственные органы и иные организации. Она обеспечивает информационную взаимосвязь между заявителями и организациями, информирование заявителей о ходе рассмотрения их обращений; предоставление возможности перенаправлять обращения для рассмотрения в другие организации в рамках их компетенции.

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 с подтверждением подлинности используемых для регистрации данных.

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.

В Системе учета и обработки обращений могут быть поданы как индивидуальные обращения, так и коллективные.

Преимуществом внедрения такого инструмента является повышение удобства заявителей при подаче электронных обращений и получения ответов на них. 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.