**О порядке и преимуществах направления электронных обращений посредством Государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы 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.

В соответствии со статьей 1 Закона об обращениях **электронное обращение** – обращение заявителя, поданное посредством системы учета и обработки обращений.

Таким образом 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).

         Другие способы подачи электронных обращений в настоящее время не применяются в работе. Направленные обращения на адрес электронной почты государственного органа или государственной организации не будут рассматриваться в рамках Закона об обращениях.

**Государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц** – 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).

**Владелец системы** учета и обработки обращений – Министерство связи и информатизации Республики Беларусь.

**Оператор системы** учета и обработки обращений – республиканское унитарное предприятие «Центр цифрового развития».

**Пользователи системы** учета и обработки обращений – государственные органы и иные государственные организации, заявители.

         Система учета и обработки обращений предназначена для автоматизации процессов подачи и учета обращений физических и юридических лиц в государственные органы и иные организации.

         Система учета и обработки обращений 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.

          Для **заявителей** через систему предусмотрены:

* регистрация посредством заполнения формы на интернет-сайте, поддерживание в актуальном состоянии сведений о себе, внесенных в ходе регистрации;
* подача электронных обращений и получение ответов (уведомлений) на них;
* просмотр перечня поданных электронных обращений и статуса их рассмотрения;
* подача электронного заявления об отзыве поданного электронного обращения до рассмотрения его по существу.