

## **Уважаемый посетитель!**

Со 2 января 2023 года изменился порядок подачи электронных обращений.

Подача электронных обращений в центр осуществляется посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц <https://обращения.бел>.

Доступ к данной системе осуществляется бесплатно.

Электронные обращения, направленные иными способами, не подлежат приему и регистрации.

### [Отправить электронное обращение.](#)

В целях совершенствования законодательства об обращениях граждан и юридических лиц Законом Республики Беларусь от 28 июня 2022 № 176-З “Об изменении Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» внесены изменения и дополнения в Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», которые вступили в силу 02.01.2023.

Дано новое определение термина “электронное обращение”, что обусловлено введением государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учёта 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, электронных копий письменных обращений, электронных копий ответов (уведомлений) на письменные обращения, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу).

### Заявители в системе учета и обработки обращений:

- регистрируются посредством заполнения формы регистрации на интернет-сайте;
- подают электронные обращения и получают ответы (уведомления) на них;

- просматривают перечень поданных электронных обращений и статус их рассмотрения;
- направляют оператору системы учета и обработки обращений информационные сообщения и запросы на консультацию по вопросам функционирования системы учета и обработки обращений.

Заявители (за исключением лиц, являющихся администраторами организаций или ответственными лицами) 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 подвижной 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 подвижной электросвязи руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения – для юридического лица.

В ходе регистрации заявитель (за исключением лица, являющегося администратором организации или ответственным лицом):

- подтверждает абонентский номер сотовой подвижной электросвязи путем внесения кода подтверждения, полученного в СМС-сообщении на указанный номер;
- подтверждает адрес электронной почты путем перехода по ссылке, полученной на указанный адрес;
- прикрепляет принадлежащий ему сертификат открытого ключа или биометрический документ в случае его использования для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений.

По завершению регистрации заявителя (за исключением лица, являющегося администратором организации или ответственным лицом) система учета и обработки обращений в автоматическом режиме формирует личный электронный кабинет заявителя.

Заявитель (за исключением лица, являющегося администратором организации или ответственным лицом) для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений заявителя 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;
- принадлежащий ему сертификат открытого ключа или биометрический документ.

После прохождения заявителем (за исключением лица, являющегося администратором организации или ответственным лицом) процедур идентификации и аутентификации система учета и обработки обращений осуществляет его авторизацию путем предоставления возможности использования в личном электронном кабинете функциональных возможностей, доступных заявителю

Электронные обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее – граждан), и юридических лиц учреждением “Речицкий территориальный центр социального обслуживания населения” (далее – территориальный центр) рассматриваются в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З “Об обращениях граждан и юридических лиц”.

«В соответствии с пунктом 1 статьи 12 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. «Об обращениях граждан и юридических лиц» обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Электронное обращение – обращение заявителя, поданное посредством системы учета и обработки обращений.

В соответствии со статьей 25 Закона электронные обращения граждан в обязательном порядке должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

– изложение сути обращения;

В соответствии со статьей 25 Закона электронные обращения юридических лиц в обязательном порядке должны содержать:

– наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, которым направляется обращение;

– полное наименование юридического лица и его место нахождения;

– изложение сути обращения;

– фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться документы в электронном виде, подтверждающие их полномочия.

Суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

При несоблюдении требований, установленных частями первой – третьей пункта 2 статьи 25 Закона, электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в порядке, установленном пунктом 4 статьи 15 Закона.

Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений, за исключением случая, предусмотренного частью второй настоящего пункта.

На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случае, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ.

Электронные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ,

оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется электронное (письменное) уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу (пункт 3 статьи 17 Закона).

Ответ на электронное обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу территориального центра могут быть обжалованы в Речицкий районный исполнительный комитет в порядке, установленном законодательством (пункт 6 статьи 20 Закона).

В соответствии со статьей 16 Закона заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного или электронного заявления.

В случае отзыва заявителем своего обращения территориальный центр прекращает рассмотрение такого обращения по существу без уведомления об этом заявителя.

Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.