Электронные обращения по-новому.

С 2023 года изменения в Законе «Об обращениях граждан и юридических лиц» вступят в силу. Как изменится порядок подачи электронных обращений?

Начиная со 2 января 2023 года электронные обращения можно **будет подать только с использованием государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц**. Ответы и уведомления на такие обращения также будут направляться посредством данной системы. При этом по желанию заявителя ответ на электронное обращение, как и прежде, может быть направлен в письменном виде. Очевидным преимуществом внедрения такого инструмента является повышение удобства заявителей при подаче электронных обращений и получения ответов на них.

По сути 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. После его отправки система учета и обработки обращений позволяет настроить получение мгновенного онлайн или SMS-уведомления о том, на какой стадии рассмотрения находится электронное обращение.

При этом вся информация о поданных электронных обращениях и полученных на них ответах (уведомлениях) будет доступна заявителю в одном месте посредством личного электронного кабинета в системе.

А как это возможно сделать?

Доступ к системе учета и обработки обращений будет организован в сети Интернет по адресу https://обращения.бел/.

Перед подачей электронного обращения заявителю необходимо идентифицироваться и авторизоваться в системе. Для этого предусмотрены гибкие инструменты в целях обеспечения охвата широкого круга заявителей. Граждане идентифицируются в системе с использованием:

- логина и пароля, сформированных ими в процессе регистрации в системе, при этом предусматривается обязательное подтверждение факта регистрации по номеру мобильного телефона;
- учетной записи национальной почтовой электронной системы, которую можно получить в любом отделении почтовой связи;
- сертификата открытого ключа либо ID-карты при их наличии.

Для юридических лиц при прохождении процедур идентификации в системе предусматривается использование только сертификата открытого ключа либо ID-карты, принадлежащей руководителю или лицу, уполномоченному подписывать обращения.

После идентификации и аутентификации заявителя в системе учета и обработки обращений ему предоставляется функционал, позволяющий в полном объеме реализовать его право на подачу электронных обращений, предусмотренное законодательством.

Таким образом, при желании подать электронное обращение заявителю потребуется только войти в систему посредством одного из перечисленных способов без необходимости многократного ввода одних и тех же реквизитных данных (ФИО, адрес места жительства и т.п.), которые требуются в настоящее время при подаче каждого электронного обращения.

Source URL: *https://mpt.gov.by/node/8220*