**4. О НОВОВВЕДЕНИЯХ В РАБОТЕ С ЭЛЕКТРОННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

Электронные обращения в силу своего удобства для граждан традиционно остаются одной из самых востребованных у граждан форм обращений.

Со 2 января 2023 года вступил в силу Закон Республики Беларусь от 28 июня 2022 г. № 176-З «Об изменении Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Одним из самых значимых изменений стало изменение **порядка подачи электронных обращений** в государственные органы и иные государственные организации.

В настоящее время заявители должны вносить такие обращения через единую республиканскую систему учета и обработки обращений.

Существовавшие ранее способы (или способ) подачи электронных обращений – размещение в специальной рубрике на официальном сайте организации в сети Интернет и (или) направление на адрес электронной почты – уже не действуют, направленные такими способами обращения не рассматриваются.

 **Система учета и обработки обращений** обеспечивает возможность подачи электронных обращений и получения результатов их рассмотрения и делает этот процесс удобным для заявителей.

Для этого создан специальный сайт (<http://обращения.бел>), на котором заявителям нужно пройти регистрацию с подтверждением подлинности используемых для регистрации данных, в результате чего будет создан личный кабинет заявителя. Через свой личный кабинет заявитель сможет направить обращения в интересующий его государственный орган или организацию, а по результатам рассмотрения обращения ответ заявителю придет по его желанию либо в личный кабинет в системе либо ему может быть направлен письменный ответ.

Доступ к системе учета и обработки обращений для заявителей

осуществляется бесплатно.

Стоит заметить, что требования, предъявляемые к электронным обращениям граждан и юридических лиц, остались прежними.

Электронные обращения граждан как и раньше должны содержать:

наименование организации либо должность и данные лица, которым направляется обращение;

 фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

изложение сути обращения.

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

Электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу, если в нем:

суть излагается посредством ссылок на интернет-ресурсы;

текст не поддается прочтению;

допускается употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

Внедрение системы учета и обработки обращений в работу государственных органов и организаций позволило автоматизировать процессы учета и обработки обращений, обеспечить хранение обращений и результатов их рассмотрения.

На сегодняшний день многие граждане уже оценили возможности новой системы работы с обращениями. Так, по состоянию на 10 июля в системе учета и обработки обращений зарегистрированы более 80 тысяч граждан. Прошли регистрацию в системе почти 17 тысяч организаций различных форм собственности.