**Подача электронных обращений граждан и юридических лиц.**

Электронные обращения подаются посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц [обращения.бел](https://xn--80abnmycp7evc.xn--90ais/).

**Нормативные правовые акты, регулирующие обращения граждан и юридических лиц:**

* Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З [«Об обращениях граждан и юридических лиц»;](http://pravo.by/main.aspx?guid=3871&p2=2/1852)
* постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786 [«Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей».](http://pravo.by/main.aspx?guid=3871&p2=5/35055)

**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 заявители 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.