**Электронное обращение**

В соответствии со статьёй 3 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» граждане Беларуси имеют право на обращение в организации путем подачи письменных, электронных и устных обращений.

С 1 января 2023 года электронные обращения подаются только через Государственную единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц. Электронные обращения, поданные другим способом, не регистрируются и не рассматриваются. *(справочно: до 01.01.2023 электронное обращение можно было подать на адрес электронной почты организации либо разместить в специальной рубрике на официальном сайте организации в сети Интернет).*

Для подачи обращения в электронной форме гражданину необходимо зарегистрироваться в системе: зайти на сайт «обращения.бел», заполнить формы, представленные в рубрике «регистрация» (указать фамилию, имя, отчество, почтовый и электронный адреса, номер мобильного телефона, логин и пароль), система пришлёт на телефон проверочный код, повторно подтвердив свой логин и пароль, гражданин получает в системе электронный кабинет, через который сможет направлять обращения как с компьютера, так и с мобильного телефона. Алгоритм регистрации описывается на [сайте](https://xn--80abnmycp7evc.xn--90ais/helpPost/1%22%20%5Ct%20%22_blank) системы.

Система обращений в автоматическом режиме отслеживает сроки рассмотрения обращений, оповещает об их поступлении и ответов на них.

В отличие от письменной и устной формы, электронная форма обращения возможна только при его направлении в госорганы и иные госорганизации.

Кроме того, система обращений предназначена для подачи обращений, рассматриваемых в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц». Если ваш вопрос подлежит рассмотрению в рамках административного процесса, гражданского, хозяйственно-процессуального или уголовно-процессуального законодательства, законодательства об административных процедурах, обращения работника к нанимателю, то ответы на эти вопросы через данную систему направляться не будут.

Нельзя направить через систему обращений свои претензии в адрес индивидуальных предпринимателей, поскольку на данном сервисе аккредитованы только юридические лица государственной формы собственности (от сельского детского дошкольного учреждения до Администрации Президента Республики Беларусь). К индивидуальным предпринимателям следует обращаться путём внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Гражданин при направлении обращения через систему обращений выбирает из списка ту организацию, от которой хочет получить ответ. Если обращение будет направлено не по компетенции, то в течение 5 рабочих дней оно либо вернётся обратно с разъяснением о том, куда следует обратиться, либо сразу будет перенаправлено в другую инстанцию с уведомлением заявителя через личный кабинет. В данном случае срок рассмотрения обращения может увеличиться.