**Порядок направления электронного обращения**

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» подача в государственные органы и иные государственные организации электронных обращений и получение ответов (уведомлений) на них осуществляется посредством **государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (система учета и обработки обращений)**.

**Доступ пользователей к системе учета и обработки обращений обеспечивается посредством сайта в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу** [**https://обращения.бел**](https://xn--80abnmycp7evc.xn--90ais/)**.**

Для подачи электронного обращения заявителю необходимо зарегистрироваться в системе учета и обработки обращений. Предоставление заявителям доступа к системе учета и обработки обращений осуществляется бесплатно.

Порядок регистрации заявителей в системе учета и обработки обращений определен Положением о порядке функционирования государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2022 № 986 «О системе учета и обработки обращений». <https://pravo.by/document/?guid=12551&p0=C22200986&p1=1&p5=0>

Заявители регистрируются в системе учета и обработки обращений путем внесения в форму регистрации на интернет-сайте [https://обращения.бел](https://xn--80abnmycp7evc.xn--90ais/) 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.

При этом один адрес электронной почты и один абонентский номер сотовой подвижной электросвязи могут быть использованы для регистрации не более одной учетной записи заявителя.

В ходе регистрации заявитель подтверждает абонентский номер сотовой подвижной электросвязи путем внесения кода подтверждения, полученного в СМС-сообщении на указанный номер.

По завершении регистрации заявителя система учета и обработки обращений в автоматическом режиме формирует личный электронный кабинет заявителя.

Активация заявителем личного электронного кабинета осуществляется при первичном входе в порядке, установленном регламентом.

После активации личного электронного кабинета заявитель, являющийся юридическим лицом, для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений использует средство ЭЦП.

После активации личного электронного кабинета заявитель, являющийся гражданином, для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений 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;

средство ЭЦП.

После прохождения заявителем процедур идентификации и аутентификации система учета и обработки обращений осуществляет его авторизацию путем предоставления возможности использования в личном электронном кабинете доступных ему функциональных возможностей, определенных законодательством Республики Беларусь.

Заявители после регистрации в системе учета и обработки обращений:

подают электронные обращения и получают ответы (уведомления) на них;

просматривают перечень поданных электронных обращений и статус их рассмотрения;

подают электронные заявления об отзыве поданного электронного обращения до рассмотрения его по существу;

направляют оператору системы учета и обработки обращений информационные сообщения и запросы на консультацию по вопросам ее функционирования;

используют иные возможности системы учета и обработки обращений в соответствии с ее функционалом.

Электронное обращение гражданина излагается на белорусском или русском языках и в обязательном порядке должно содержать:

фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина;

адрес места жительства (места пребывания) гражданина;

изложение сути обращения;

адрес электронной почты гражданина.

Электронное обращение юридического лица излагается на белорусском или русском языках и в обязательном порядке должно содержать:

полное наименование юридического лица;

место нахождения юридического лица;

изложение сути обращения;

фамилию, собственное имя, отчество лица, уполномоченного подписывать обращения;

адрес электронной почты юридического лица.

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 необходимости к форме электронного обращения могут быть прикреплены файлы в форматах: PDF, DОСХ, DОС, XLS, XLSX, PNG, JPEG, JPG.

Если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения могут размещаться на официальном сайте учреждения образования «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы» в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

|  |
| --- |
| ***Обращаем внимание****, что****действие Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ****на обращения, подлежащие рассмотрению:*  *в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством;*  *в соответствии с законодательством, определяющим порядок административного процесса;*  *в соответствии с законодательством об административных процедурах;*  *обращений работника к нанимателю;*  *обращения, направленные на адрес электронной почты Института повышения квалификации и переподготовки кадров учреждения образования «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы»*[*ipo@grsu.by*](mailto:ipo@grsu.by)*;*  *иные обращения, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.* |